

# KUALITAS PELAYANAN KARANTINA HEWAN PADA KANTOR BALAI KARANTINA PERTANIAN KELAS II PALU, WILAYAH KERJA BANDARA MUTIARA SIS AL JUFRI PALU

**Gusti Ngurah Suartono**

*gusti\_bkppalu@yahoo.co.id*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The background of this research is that Class II Agricultural Quarantine Office of Palu, Mutiara-Sis Al-Jufri Airport working area, has a tougher challenge than the other working areas. The challenges are such as supervising and serving the service users of animals quarantine who are in or out using air transport services through Mutiara Airport Sis Al Jufri Palu where the activities of loading and unloading are following the commercial flights schedule from Monday – Sunday, 06:00 am – 24:00 pm , while the clerk who are on service only 3 (three) people of the ideal number 10 (ten) people. This research is a qualitative descriptive research with object of research the service of Animal Quarantine at Class II Agricultural Quarantine Office of Palu, Mutiara-Sis Al-Jufri Airport working area. While the concept used is Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy which are expressed in the concept of service quality (servqual). The results of this study show that the quality of animal quarantine service at the Central Office of Agricultural Quarantine Class II Palu Work Areas Mutiara Airport Sis Al Jufri Palu general judging of the five variables in terms of both quantity and quality of the infrastructure needed in the service has been very good as well the quality of the officers who provide excellent service. But what is still lacking is the number of service personnel only 3 (three) and therefore contributes to the number of days and hours of service, which should service animal quarantine adjusted to flight schedule commercial aircraft from Monday - Saturday from 06.00 pm - 24.00 pm, but the fact now they simply could serve as civil servants working hours are from Monday - Friday from 07:30 pm - 16:00 pm.*

**Keywords:** *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphahty*

Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian Pertanian di Sulawesi Tengah dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 22/Permentan/OT.140/4/2008 tanggal 03 April 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Karantina Pertanian. Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu dalam mengemban tugas dan fungsinya bertanggungjawab terhadap 6 (enam) wilayah kerja yang ada dibawahnya terdiri dari Wilayah Kerja Pantoloan, Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu, Donggala, Tolitoli, Luwuk dan Pagimana. Adapun tugas dan fungsi yang diemban oleh kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II

Palu salah satunya adalah memberikan pelayanan tindakan karantina hewan di semua wilayah kerja yang dibawahnya baik pelayanan teknis berupa pemeriksaan kesehatan pada hewan atau produk hewan dalam rangka memastikan bahwa hewan dan produk hewan dalam keadaan sehat atau bebas dari HPHK sehingga tidak beresiko terjadi penyebaran hama penyakit hewan karantina ke daerah tujuan, serta pelayanan administrasi terhadap media pembawa HPHK yang akan keluar maupun masuk wilayah Propinsi Sulawesi Tengah.

Dari 6 (enam) Wilayah Kerja kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, maka Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu yang memiliki tantangan terberat

dibandingkan dengan Wilayah Kerja yang lainnya, tantangan tersebut berupa:

- a. Frekwensi kegiatan lalu lintas media pembawa HPHK paling tinggi dibanding dengan Wilayah Kerja yang lain karena kegiatannya mengikuti jadwal penerbangan pesawat komersial yang ada di Bandara Mutiara Sis Al Jufri mulai dari pagi sampai tengah malam setiap hari dari hari Senin sampai hari Minggu sehingga menuntut petugas untuk selalu siaga selama ada aktivitas penerbangan.
- b. Jumlah petugas fungsional karantina hewan yang bertugas di wilayah kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu sampai saat ini masih terbatas hanya 3 (tiga) orang untuk memberikan pelayanan karantina hewan baik teknis maupun administrasi, sangatlah tidak sebanding dengan jumlah jam dan hari dari kegiatan penerbangan yang harus diawasi.
- c. Disisi lain masyarakat yang akan membawa hewan atau produk hewan baik yang keluar maupun masuk melalui Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu mengharapkan bisa mendapatkan pelayanan karantina hewan secara profesional setiap saat diperlukan dengan cepat, mudah, lancar, nyaman, transparan, terjangkau dan mendapat jaminan kepastian dari petugas pelayanan.

Melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Di antara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan,

tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Sehingga dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka mendorong penulis memilih judul penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Karantina Hewan pada Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu."

Menurut Makmur (2010:21) administrasi merupakan suatu pengetahuan yang terbesar dimana-mana dan kebanyakan orang untuk memperoleh pengetahuan melalui pengalaman indrawi kemudian direduksi dalam pikirannya. Keberadaan konsep administrasi tentunya melalui proses yang panjang dan pemikiran yang mendalam, dimulai dari dorongan kemauan atau keinginan untuk mengetahui kemudian diperkuat oleh kemampuan menalar dalam suatu proses pemikiran. Keterpaduan antara kemauan atau keinginan dengan kemampuan menalar atau berpikir akan menciptakan dasar pengetahuan yang diistilahkan dengan *knowledge*. Oleh sebab itu, pengertian atau pemahaman tentang konsep adalah akumulasi dari ide yang mengandung berbagai variasi dan setiap variasi mengandung berbagai nilai-nilai.

Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional. Peran administrasi publik dalam suatu negara sangat vital sehingga kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung pada dinamika administrasi publik.

Paradigma administrasi publik bergeser akibat perkembangan zaman dan kebutuhan publik menjadi *New Public Management*. Tema pokok dalam *New Public Management* ini antara lain bagaimana menggunakan

mekanisme pasar dan terminologi di sektor publik. Bahwa dalam melakukan hubungan antara instansi-instansi pemerintah dengan pelanggannya (*customer*) dipahami sama dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka dunia pasar (*market place*). Dengan mentransformasikan kinerja pasar seperti ini maka dengan kata lain akan mengganti atau *mereform* kebiasaan kinerja sektor publik dari tradisi berlandaskan aturan (*rule-based*) dan proses menggantungkan pada otoritas pejabat menjadi orientasi pasar, dan dipacu untuk berkompetisi sehat (*competition-driven tactics*).

Setelah paradigma *New Public Management*, perkembangan selanjutnya bergeser pada paradigma *New Public Service*. Mempelajari perkembangan ilmu administrasi negara dikelompokkan atas tiga babakan atau periode. Periode pertama disebut Administrasi Negara Klasik atau disebut pula Administrasi Negara Lama atau *Old Public Administration*. Periode kedua adalah Manajemen Publik Baru atau *New Public Management* dan pada periode ketiga adalah *New Public Service*. *New Public Service* merupakan paradigma baru dalam pelayanan publik yang merupakan perkembangan paradigma sebelumnya, yakni *New Public Management* (NPM). Munculnya NPM mencapai puncaknya ketika diharapkan prinsip *good governance* (kepemerintahan yang baik)

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

Hakikat pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah dibidang pelayanan publik;
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan

secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif);

- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berbagai pakar dalam menentukan dimensi kualitas sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini dapat ditunjukkan beberapa dimensi kualitas, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Supranto, 2006:12) yang telah mengidentifikasi 10 (sepuluh) kriteria untuk mengukur kualitas jasa pelayanan. Namun dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, dari kesepuluh dimensi tersebut, dirangkum dalam lima dimensi pokok, yaitu :

- 1) Penampilan (*tangibleness*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- 5) Kepedulian (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dengan memperhatikan teori-teori kualitas pelayanan tersebut di atas, oleh peneliti telah dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat atau pengunjung terhadap jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu. Adapun

variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan diukur dengan variabel *Tangibles* (Penampilan), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan atau kepastian), *Emphaty* (Kepedulian). Secara lebih luas dapat digambarkan sebagai berikut:

**1. *Tangibles*** (Penampilan atau Bukti Fisik).

Aspek bukti fisik ini berhubungan dengan sarana pelayanan karantina hewan seperti:

- a. Bangunan dan fasilitas penunjang, seperti ruang tunggu, kursi pengunjung, laboratorium meja pelayanan (counter), alat pengolah data / komputer PC, jaringan telepon dan internet (email & website), pendingin ruangan (AC), mesin antrean, informasi prosedur atau alur pelayanan, ruang menyusui serta toilet. Kesemuanya harus ditata dengan rapi dan bersih sehingga akan sangat menentukan kepastian penyelenggaraan pelayanan dan terciptanya suasana yang sejuk dan nyaman bagi masyarakat pengguna jasa karantina hewan yang dilayani.
- b. Adanya petugas pelayanan yang selalu siaga setiap saat sesuai jam kerja dengan berpenampilan yang rapi, bersih, sopan dan ramah dengan jumlah yang memadai serta menggunakan pakaian kerja seragam lengkap dengan tanda pengenalan (id card / kartu identitas).

**2. *Realibility*** (Kehandalan), petugas dalam memberikan pelayanan harus mampu mewujudkan sesuai dengan yang dijanjikan. Aspek kehandalan yang harus diperhatikan disini adalah komitmen, konsistensi dan kompetensi dari petugas agar dapat dipercaya oleh masyarakat pengguna jasa karantina hewan.

**3. *Responsiveness*** atau sikap tanggap petugas atau mau mendengarkan dan merespon setiap keinginan pengguna jasa dalam upaya memberikan kepuasan pengguna jasa. Secara singkat dapat

diartikan sebagai kemauan petugas untuk membantu pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat.

**4. *Assurance***, jaminan atau kepastian yang dirasakan atau diterima oleh pengguna jasa sehingga petugas dituntut untuk mampu meyakinkan pengguna jasa bahwa pelayanan karantina hewan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu dengan fasilitas yang tersedia dan petugas yang memiliki kompetensi dapat memberikan jaminan atau kepastian kepada masyarakat penerima layanan atau pengguna jasa karantina hewan.

**5. *Emphaty*** (kepedulian), kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi / individual yang diberikan kepada pengguna jasa karantina hewan dengan sopan, ramah dan berupaya memahami keinginan pengguna jasa serta memberikan kemudahan untuk kelancaran proses pelayanan yang diberikan, sehingga akan membuatnya merasa ada keterkaitan dan selalu merasa membutuhkan.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan type deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2007:1) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Metode penelitian kualitatif ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna (data yang sebenarnya), data yang pasti yang merupakan nilai dibalik data yang tampak. Dalam penelitian kualitatif ini

peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data dan mengukur status variabel yang diteliti, sehingga ditemukan kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti menyelesaikan obyek yang diteliti melalui data yang dikumpulkan Sugiyono, 2007:3).

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian ini adalah pada Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu khususnya pada pelayanan karantina hewan di Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu dengan alamat Jalan Garuda No. 16 Kota Palu. Alasan peneliti mengambil lokasi ditempat ini adalah karena Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang memberikan pelayanan publik khususnya di bidang karantina hewan.

Kegiatan penelitian tentang kualitas pelayanan karantina hewan pada Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, mulai dari bulan 18 Agustus 2015 sampai dengan 18 Nopember 2015.

Penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik Purposive artinya memilih informan yang benar-benar mengetahui kondisi pelayanan karantina hewan di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu, seperti diantaranya :

1. Masyarakat pengguna jasa karantina hewan yang biasa membawa atau mengirim hewan atau produk hewan melalui Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu sebanyak 3 (tiga) orang,
2. Koordinator fungsional karantina hewan yang juga merupakan dokter hewan yang bertanggung jawab atas pelayanan karantina hewan di Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu sebanyak 1 (satu) orang,

3. Petugas fungsional karantina hewan atau Paramedik Veteriner yang bertugas memberikan pelayanan karantina hewan di Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu sebanyak 1 (satu) orang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi dua yaitu:

- a. Data kuantitatif, yaitu data-data yang berupa angka-angka, skala-skala, tabel, dan sebagainya yang sedikit banyak menggunakan matematik.
- b. Data Kualitatif, yaitu data-data yang sukar diukur dengan angka atau ukuran-ukuran lain yang eksak.

Dalam hal ini teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi,

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik observasi berupa pengamatan atau penginderaan secara langsung dalam pengumpulan data terhadap obyek penelitian sistem pelayanan karantina hewan di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wlayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu.

2. Interview (wawancara).

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada responden penelitian yang benar-benar mengetahui dan berhubungan langsung dengan pelayanan karantina hewan di Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu seperti masyarakat pengguna jasa layanan karantina hewan dan petugas yang memberikan pelayanan karantina hewan dari unsur Medik Veteriner (Dokter Hewan Karantina) serta Paramedik Veteriner.

3. Dokumentasi

Metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.



Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Menurut Bodgan (dalam Sugiyono, 2010:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan pada orang lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu beralamat di Jalan Garuda No.16 Kota Palu merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah Badan Karantina Pertanian Kementerian Pertanian terbentuk berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian 22/Permentan/OT.140/4/2008 tanggal 03 April 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT. Karantina Pertanian membawahi wilayah kerja Provinsi Sulawesi Tengah, dimana merupakan hasil penggabungan dari UPT. Stasiun Karantina Hewan Kelas II Pantoloan dengan Stasiun Karantina Tumbuhan Kelas II Pantoloan.

Adapun Visi dari Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu adalah “*Terwujudnya Karantina Tangguh dan Terpercaya*”

Sedangkan Misi yang diemban Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu sebagai berikut:

1. Melindungi komoditas pertanian Indonesia khususnya Sulawesi Tengah dari masuk, keluar dan tersebarnya hama

penyakit hewan karantina dan organisme pengganggu tumbuhan karantina ke / dari wilayah Sulawesi Tengah.

2. Mendukung akselerasi ekspor komoditas pertanian.
3. Pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik/ pengguna jasa karantina dengan sumber daya manusia yang berintegritas dan profesional.
5. Mendorong upaya penegakan hukum untuk efektifitas penyelenggaraan karantina pertanian.
6. Mendukung program pengembangan agribisnis dan ketahanan pangan daerah Sulawesi Tengah.

Dalam mewujudkan visi dan misi kantor Balai Karantina Pertanian mengemban beberapa tugas dan fungsi yakni seperti :

- a. Penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan pemeriksaan, pengasingan, pengamatan, perlakuan, penahanan, penolakan, pemusnahan dan pembebasan media pembawa hama penyakit hewan karantina (HPHK) dan organisme pengganggu tumbuhan karantina (OPTK);
- c. Pelaksanaan pemantauan daerah sebar HPHK dan OPTK;
- d. Pelaksanaan pembuatan koleksi HPHK dan OPTK;
- e. Pelaksanaan pengawasan keamanan hayati hewani dan nabati;
- f. Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional karantina hewan dan tumbuhan;
- g. Pelaksanaan pemberian pelayanan operasional pengawasan keamanan hayati hewan dan nabati;
- h. Pengelolaan sistem informasi, dokumentasi, dan sarana teknik karantina hewan dan tumbuhan;
- i. Pelaksanaan pengawasan dan penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang karantina hewan,

karantina tumbuhan dan keamanan hayati hewani dan nabati;

- j. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Sampai saat ini jumlah pegawai negeri sipil (PNS) kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) orang dibantu oleh tenaga kontrak dengan spesifikasi tugas sebagai petugas keamanan kantor, sopir dan pramubhakti sebanyak 30 (tiga puluh) orang yang tersebar di kantor induk Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, kantor Wilayah Kerja Pantoloan, Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu, Wilayah Kerja Donggala, Wilayah Kerja Tolitoli, Wilayah Kerja Luwuk dan Wilayah Kerja Pagimana.

Untuk mengukur kualitas pelayanan karantina hewan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Palu, peneliti menggunakan 5 (lima) variabel yang dikemukakan oleh : Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Supranto, 2006:12) antara lain (1) *Tangibles* (Penampilan atau Bukti Fisik), (2) *Realibility* (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), (4) *Assurance* (Jaminan atau Kepastian), (5) *Emphaty* (Kepedulian).

### **1. *Tangibles* (Bukti Langsung) dalam analisis kualitas pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu.**

Dalam sebuah pelayanan sudah dapat dipastikan membutuhkan sebuah bangunan atau gedung serta fasilitasnya yang digunakan untuk memperlancar proses pelayanan kepada pengguna jasa (masyarakat) dengan aman dan nyaman.

Dari hasil penelitian dilaporkan bahwa gedung kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu yang terletak di Jalan Garuda No.16 Kota Palu, digunakan sebagai pusat pelayanan karantina hewan kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu

terlihat sangat bagus, baru, megah dan mewah. Bangunan gedung yang terdiri dari dua lantai, dimana lantai satu digunakan sebagai tempat pemberian pelayanan karantina hewan dan tumbuhan, sedangkan pada lantai dua digunakan untuk kegiatan penatausahaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perpustakaan, surat menyurat dan ruangan rapat.

Untuk mengetahui pendapat para informan berkaitan *Tangibles* (bukti langsung) terhadap kondisi bangunan, fasilitas pendukung serta petugas yang memberikan pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada 5 (lima) informan sebagai berikut:

“Bagaimanakah pendapat anda dengan penampakan fisik dari gedung pelayanan, kelengkapan peralatan, penampilan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu?”

Hasil yang diperoleh dari keterangan dua orang petugas pelayanan dan tiga orang masyarakat pengguna jasa karantina hewan dapat disimpulkan bahwa kondisi gedung, ruangan pelayanan, kelengkapan peralatan serta fasilitas lain yang ada dalam keadaan masih baru, bagus, luas, lengkap dan berfungsi sesuai peruntukannya. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan cukup rapi dengan selalu menggunakan pakaian seragam lengkap dengan tanda pengenalan / ID Card, tetapi jumlahnya masih sangat kurang yaitu hanya 3 (tiga) orang sehingga tidak mampu memberikan pelayanan sampai pada malam hari atau pada hari libur. Walaupun sebenarnya masyarakat membutuhkan pelayanan karantina hewan setiap hari dari pagi sampai malam sesuai jadwal penerbangan pesawat komersial, hal ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal.

Sedangkan hasil pengamatan dari peneliti di lapangan adalah memang kondisi

gedung atau bangunan ruang pelayanan, kelengkapan peralatan dan fasilitas lainnya masih baru, baik, luas, peralatan dan fasilitasnya lengkap serta semua serba bagus berfungsi sebagaimana layaknya ruang pelayanan publik. Tetapi sangat disayangkan jumlah petugas hanya 3 (tiga) orang sehingga mempengaruhi jumlah hari dan jam pelayanan yang bisa diberikan kepada masyarakat pengguna jasa karantina hewan.

## **2. *Reliability* (Kehandalan) dalam analisis kualitas pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu.**

Inti dari kehandalan pelayanan adalah setiap petugas yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada masyarakat terhadap setiap bentuk yang belum dimengerti oleh masyarakat pengunjung sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman 2001, 101).

Sementara itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan karantina hewan di kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu yang berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan dapat diperhatikan jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan sebagai berikut:

“Bagimanakah pendapat anda tentang kemampuan atau kehandalan petugas pelayanan karantina hewan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu

untuk dapat memberikan pelayanan secara akurat ?”.

Kesimpulan atas pendapat dari kelima informan tentang kemampuan dan kehandalan pelayanan mengatakan bahwa petugas pelayanan telah memiliki kemampuan atau kehandalan dalam memberikan pelayanan sehingga semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur, mekanisme kerja atau ketentuan-ketentuan yang berlaku, karena sebelum ditetapkan sebagai petugas pelayanan terlebih dahulu mereka wajib mengikuti diklat selama 3 (tiga) sampai 4 (empat) bulan.

Sedangkan hasil pengamatan peneliti secara langsung juga menunjukkan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai prosedur, mekanisme kerja dan ketentuan-ketentuan yang berlaku, hal ini juga didukung dengan telah dipasang berbagai informasi berkaitan dengan alur pelayanan dan mekanisme kerjanya.

## **3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam analisis kualitas pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu.**

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. (Parasuraman, 2001:52 ).



Berkenaan dengan *Responsiveness* (daya tanggap) petugas dalam memberikan pelayanan, maka peneliti mencoba mengajukan pertanyaan kepada kelima informan sebagai berikut:

“Bagaimanakah tanggapan anda berkaitan dengan kesadaran atau keinginan petugas pelayanan kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu, untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat?”.

Keterangan dari kelima orang informan tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek respon atau tanggapan petugas karantina hewan pada Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu walaupun jumlah petugasnya hanya tiga orang tetapi secara kualitas cukup baik memberikan pelayanan dengan cepat merespon keinginan pengunjung dengan tetap mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sedangkan hasil pengamatan dari peneliti di lapangan menunjukkan bahwa para petugas pelayanan sangat respek dengan kedatangan masyarakat pengguna jasa atau pengunjung dengan langsung memberikan perhatian, respon atau tanggapan yang baik dan memprosesnya.

#### **4. Assurance (Jaminan dan Kepastian) dalam analisis kualitas pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu.**

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Penilaian kualitas pelayanan dari variabel *Assurance* (jaminan dan kepastian) di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu, Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu dapat dicermati dari keterangan yang diberikan oleh beberapa informan terhadap pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

“Bagaimanakah pendapat anda tentang sikap petugas pelayanan kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu dalam memberikan jaminan atau rasa aman kepada pengguna jasa karantina hewan, apakah pelayanan yang diberikan dengan sopan, ramah dan pasti?”.

Jawaban dari kelima informan atas pertanyaan yang diberikan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan karantina hewan di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu dari variabel *assurance* sudah memperlihatkan adanya jaminan atau kepastian bagi masyarakat pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan dengan rasa aman dan pasti.

Sedangkan hasil pengamatan peneliti menunjukan memang benar bahwa pelayanan karantina hewan yang berlangsung di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Palu memperlihatkan adanya jaminan rasa aman dan pasti sepanjang semua persyaratan dan ketentuan-ketentuan lain terpenuhi. Hal ini juga didukung selain karena petugasnya dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, juga karena tersedianya kelengkapan fasilitas atau sarana prasarana yang memadai seperti alur pelayanan karantina hewan, tarif imbalan jasa, peralatan komputer, laboratorium uji cepat serta generator atau genset untuk mengantisipasi padamnya listrik dari PLN.

### 5. *Emphaty* (Kepedulian) dalam analisis kualitas pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman atau pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa *emphaty* (kepedulian) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40)

Rasa *emphaty* tergambarkan melalui adanya perhatian yang tulus serta komunikasi yang baik dan ramah yang diberikan oleh para petugas kepada pengguna jasa. Pertanyaan selanjutnya sebagai berikut:

“Bagaimanakah pendapat anda berkaitan dengan rasa *emphaty* atau kepedulian petugas pelayanan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu apakah dalam pelayanannya memberikan kemudahan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pengguna jasa?”.

Dari keterangan kedua petugas teknis dan tiga masyarakat pengguna jasa karantina hewan memperlihatkan kondisi kualitas pelayanan karantina hewan di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu yang sangat peduli atau *emphaty* dengan kondisi para pengunjung serta telah terbangun komunikasi yang baik dan ramah dari petugas kepada masyarakat pengguna jasa.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan juga memperlihatkan sikap *emphaty* yang baik dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa karantina hewan di Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri

Palu berupa kepedulian petugas terhadap keadaan pengguna jasa dan berkomunikasi dengan ramah.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh di ruang pelayanan karantina hewan Kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu, bahwa kualitas pelayanan yang ditemukan berdasarkan variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terdiri dari *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara keseluruhan sudah memenuhi standar kualitas dari variabel-variabel tersebut. Kualitas pelayanan karantina hewan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu, dapat dilihat dan dirasakan secara langsung seperti tersedianya gedung dan bangunan untuk ruang pelayanan dengan peralatan-peralatan pendukung, kemampuan petugas dalam standar dan prosedur pelayanan yang benar serta kemauan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat, mudah, transparan dan penuh dengan kesopanan dan keramahan sebagai wujud dari kepedulian (*emphaty*). Namun demikian masih ditemukan juga kelemahan sebagai faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu tidak maksimalnya jumlah hari dan jam pelayanan yang bisa diterima oleh masyarakat pengguna jasa karantina hewan yang disebabkan oleh terbatasnya jumlah petugas hanya 3 (tiga) orang, sementara idealnya harus berjumlah 10 (sepuluh) orang.

### Rekomendasi.

Untuk lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan menambah jumlah hari dan jam pelayanan yang bisa diterima oleh masyarakat pengguna jasa karantina hewan pada kantor Balai Karantina Pertanian Kelas

II Palu Wilayah Kerja Bandara Mutiara Palu, peneliti memberikan saran kepada Kepala Balai Karantina Pertanian Kelas II Palu sebagai berikut :

1. Mengusulkan penambahan petugas pelayanan kepada Badan Karantina Pertanian Kementerian Pertanian sebagai instansi induk yang memiliki kewenangan dalam pengangkatan dan penempatan pegawai di lingkungan Badan Karantina Pertanian.
2. Pemberian pelayanan karantina hewan kepada masyarakat pengguna jasa karantina hewan seyogyanya disesuaikan dengan aktivitas penerbangan pesawat komersil di Bandara Mutiara Sis Al Jufri Palu yakni dari hari Senin sampai dengan Minggu mulai jam 06.00 – 24.00 wita.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa tantangan dan hambatan dalam penyusunan tesis ini begitu berat karena keterbatasan kemampuan penulis, namun berkat ketekunan, kerja keras dan kesabaran serta dukungan dari berbagai pihak khususnya para Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran sehingga semua bisa terlewati dan tesis ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak teristimewa kepada Ibu Dr. Hj. Mustainah, M.Si dan Ibu Dr. Daswati, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran. Demikian juga ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada ibunda, istri dan anak-anak serta saudara-saudara yang dengan tulus memberikan doa, dukungan dan motivasi. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

## DAFTAR RUJUKAN

- Boediono B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Makmur, 2010. *Patologi serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*, PT. Refika Aditama: Jakarta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Devilering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta : Bandung.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua Penerbit Reneka Cipta Jakarta.